



جلسات عمومی «خرید سرویس» (POS) خلاصه گزارش و پیشنهاد و برنامه ترویج برابری و مقابله با نابرابری گزارش سالانه سال مالی 2022-2023

طبق (f)-(e) 4519.5\$ از قانون «رفاه و موسسات» (W&I)، ظرف سه ماه پس از گردآوری داده‌ها در اداره، و هر سال پس از آن، تک تک مراکز منطقه‌ای باید با ذینفعان، در قالب حداقل یک جلسه عمومی، دیدار کنند و داده‌ها را در اختیار ذینفعان قرار دهند. این جلسه یا جلسات مستقل از جلسات مشمول الزامات بخش 4660 برگزار خواهد شد. مرکز منطقه‌ای باید داده‌ها و اطلاعات مربوط به اصلاحات روند ارائه خدمات رشدی به جوامع محروم را در اختیار شرکت‌کنندگان در این جلسات قرار دهند و در مورد داده‌ها و اطلاعات مرتبط به روش متناسب با فرهنگ و زبان آن جامعه بحث کنند؛ مثلاً به موضوع ارائه خدمات ارتباطی جایگزین، طبق الزامات بخش های 11135 تا 11139.7، از جمله آیین‌نامه دولت و مقررات اجرایی، بپردازند. مرکز منطقه‌ای باید زمان بندی جلسه عمومی را از حداقل 30 روز پیش از تاریخ جلسه به اداره اعلام کند. اطلاعیه جلسه باید از حداقل 30 روز پیش از تاریخ جلسه در وبسایت مرکز منطقه‌ای منتشر شود و در فرصت مناسب در دسترس ذینفعان و گروه‌های نماینده جوامع محروم قرار بگیرد. در فرآیند برگزاری جلسات مشمول این بخش فرعی، هر مرکز منطقه‌ای باید نیازهای زبانی جامعه را در نظر بگیرد و زمان و مکان برگزاری جلسات را طوری انتخاب کند که آمار مشارکت عموم مردم و جوامع محروم افزایش یابد.

مرکز منطقه‌ای وست‌ساید (WRC) چهار جلسه عمومی برای جامعه خود، با اهداف زیر، برگزار کرد:

- بازبینی مخارج سالانه «خرید سرویس» (POS) مربوط به سال مالی 2022-2023 (با نام دیگر داده‌های نابرابری)،
- ایجاد زمینه شناسایی موانع دسترسی افراد و خانواده‌ها به خدمات مرکز منطقه‌ای،
- ارائه پیشنهاد درباره راه‌های کاهش یا حذف این موانع،
- آشنایی بیشتر با فعالیت‌های ترویج برابری در سال 2024.

جلسات عمومی در ساختمان شهرداری:

در ساعت 10:00 صبح 12 مارس 2024، نخستین جلسه عمومی به صورت حضوری در Danneker Boardroom در WRC واقع در طبقه سوم 5901 Green Valley Circle, Culver City CA برگزار شد. ارائه مطالب به وسیله گروهی شامل مدیر اجرایی، مدیر خدمات همگانی/جانشین مدیر خدمات مشتری، کارشناس تنوع فرهنگی و برابری، کارشناس پروژه LACC، کارشناس دسترسی و برابری خدمات LACC، و کارشناس ناشنوایان و کم‌شنوایان صورت گرفت. اطلاعات مشروح درباره اقدامات زمینه‌ساز برابری به وسیله این کارشناسان ارائه شد. در پایان جلسه، ارائه پاورپوینت به زبان انگلیسی و اسپانیایی، شامل بخش پرسش و پاسخ، انجام گرفت. این جلسه به زبان انگلیسی و با ترجمه همزمان اسپانیایی، به وسیله مترجم حرفه‌ای، برگزار شد. در ضمن، ترجمه ASL نیز ارائه شد. مجموعاً 27 تن، شامل افراد تحت پوشش WRC، اعضای خانواده‌ها، ذینفعان عمومی، و نمایندگانی از «حقوق معلولان کالیفرنیا»، و «اداره خدمات رشدی» (DDS)، در این جلسه حضور داشتند.

دومین جلسه عمومی به صورت حضوری در 5:30 ب.ظ 14 مارس 2024 در Danneker Boardroom در WRC برگزار شد.



این جلسه به زبان انگلیسی و با ترجمه همزمان اسپانیایی و ASL، به وسیله مترجمان حرفه‌ای، برگزار شد. ارائه پاورپوینت با همان قالب جلسه قبلی انجام گرفت. مجریان دومین ارائه حضوری نیز تغییر نکرده بودند. در پایان جلسه، ارائه پاورپوینت به زبان انگلیسی و اسپانیایی، شامل بخش پرسش و پاسخ، انجام گرفت. مجموعاً 13 تن، شامل افراد تحت پوشش WRC، اعضای خانواده‌ها، ذینفعان عمومی، و نمایندگان از «حقوق معلولان کالیفرنیا»، و «اداره خدمات رشدی» (DDS)، در این جلسه حضور داشتند.

سومین جلسه در 5:30 ب.ظ 19 مارس 2024 به صورت مجازی و از طریق Zoom برگزار شد. همه اطلاعات پاورپوینت با همان قالب ارائه شد. ترتیب ارائه‌دهندگان نیز تغییری نکرد. مجموعاً 103 نفر در این جلسه حضور داشتند. این جلسه از نظر تعداد حاضران و دیدگاه‌های شرکت‌کنندگان، در مقایسه با جلسات قبلی، چشمگیرتر بود (به بخش «دیدگاه‌های عمومی» مربوط به نابرابری و خدمات دسترسی در جلسات POS مارس 2024، در ساختمان شهرداری، مراجعه کنید). همه شرکت‌کنندگان می‌توانستند پرسش‌های خود را مطرح کنند. قابلیت گفتگوی متنی Zoom نیز در دسترس شرکت‌کنندگان بود. ارائه‌دهندگان، در جریان ارائه اطلاعات، به پرسش‌ها و دیدگاه‌های متنی افراد پاسخ می‌دادند. شرکت‌کنندگان می‌توانستند به دیدگاه‌ها و پرسش‌های حاضران دیگر نیز پاسخ دهند. تعدادی از اعضای خانواده‌های تحت پوشش WRC، نمایندگان «حقوق معلولان کالیفرنیا» و «اداره خدمات رشدی» (DDS)، و حداقل یک «سازمان اجتماعی» ارائه‌دهنده خدمات به افراد علاقه‌مند به «برنامه استقلال» (Self Determination Program) در این جلسه حضور داشتند.

چهارمین و آخرین جلسه در 10:00 صبح 28 مارس 2024 در Danneker Boardroom در WRC برگزار شد. مجموعاً 13 تن از اعضای خانواده، اعضای جامعه و کارکنان در این جلسه حضور داشتند. ارائه پاورپوینت با قالب قبلی انجام گرفت. این جلسه به زبان اسپانیایی و با همکاری کارکنان دو-زبان اسپانیایی/انگلیسی، شامل مدیر تضمین کیفیت/توسعه منابع، کارشناس تنوع فرهنگی و برابری، و کارشناس دسترسی و برابری خدمات LACC برگزار شد. سرویس ترجمه انگلیسی نیز ارائه شد. مطالب اطلاعاتی زیر (به زبان انگلیسی و اسپانیایی) در جلسات حضوری ارائه شد:

- کتابچه منابع مرکز منطقه‌ای وست‌ساید
- بروشورهای خدمات و حمایت‌های مبتنی بر سن: بدو تولد تا 3 سالگی، 3 تا 10 سالگی، 11 تا 17 سالگی، 18 تا 22 سالگی و 23 سالگی و بالاتر، و نیز برگه‌های حاوی کد QR خدمات/بروشورها
- برگه‌های برنامه «استقلال» و «حمایت‌های هماهنگ ویژه خانواده»
- فهرست خدمات اجتماعی/تفریحی
- کارتهای «پذیرش و ارزیابی» با کد QR ویژه ارجاع افراد به درخواست‌نامه آنلاین پذیرش

رونوشت «ارائه POS» به زبان انگلیسی و اسپانیایی از طریق ایمیل برای شرکت‌کنندگان ارسال شد. رونوشت کاغذی «ارائه POS» نیز به زبان اسپانیایی در دسترس قرار گرفت.

کمک‌رسانی و اطلاع‌رسانی برای تقویت حضور و مشارکت عمومی:

اطلاعیه جلسه عمومی بررسی داده‌های «خرید سرویس» (POS) که در ساختمان شهرداری برگزار شد، در بازه 30-روزه منتهی به نخستین جلسه POS (14 مارس 2024)، منتشر شد. چندین اعلان به زبان انگلیسی و اسپانیایی برای عموم مردم منتشر شد. یادآوری از طریق ایمیل انبوه و شبکه‌های اجتماعی در دوره 7-هفته‌ای صورت گرفت. اعلان‌ها در تاریخ‌های زیر منتشر شد: 2/9،



2/21، 3/6، 3/11، 3/13، 3/18 و 3/26. ضمناً، آگهی‌هایی به زبان انگلیسی و اسپانیایی در همه ورودی‌های WRC و در محوطه پذیرش در معرض دید عموم قرار گرفت. بر اساس بازخورد دریافتی از مردم در سال گذشته، تعداد جلسات از دو جلسه در سال گذشته به 4 جلسه در سال جاری رسید تا فرصت مشارکت اجتماعی تقویت شود.

یکی از جلسات به زبان اسپانیایی، با ترجمه همزمان انگلیسی، برگزار شد و در سه جلسه اول (از چهار جلسه) نیز ترجمه ASL ارائه شد.

طبق بخش (C)(1)(i) 4519.5 از قانون W&I، مراکز منطقه‌ای باید اطلاعات زیر را در جلسات POS ساختمان شهرداری ارائه کنند:

«این که آیا داده‌ها... ضرورت کاهش نابرابری در زمینه خرید خدمات در بین مصرف‌کنندگان حوزه پوشش مرکز منطقه‌ای را نشان می‌دهد یا خیر.»

خلاصه داده‌های POS ارائه شده در جلسات POS:

- در این دوره گزارش دهی، 12,548 نفر تحت پوشش WRC بودند.
- توزیع سنی افراد تحت پوشش WRC به این شکل بود: بدو تولد تا 2 سال (تعداد 2,658)، 3 تا 21 سال (تعداد 5,756)، 22 سال و بالاتر (تعداد 4,134).
- توزیع قومیتی افراد تحت پوشش به این شکل بود: هسپانیک (تعداد 4,416)، سفید (n=2,990)، سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی (تعداد 2,761)، سایر اقوام یا نژادها/چند-فرهنگی (تعداد 1,797) و آسیایی (n=563). طبق «رهنمودهای هویت‌زدایی داده‌های DDS»، تعداد یک تا ده نفر متعلق به اقوام سرخپوست آمریکا یا بومی آلاسکا بودند. ضمناً، طبق «رهنمودهای هویت‌زدایی داده‌های DDS»، تعدادی از سلول‌های مکمل به اقوام بومی هاوایی یا ساکنان دیگر جزایر پاسیفیک مربوط می‌شدند.
- سه زبان گفتاری اصلی افراد تحت پوشش WRC انگلیسی، اسپانیایی و فارسی (پارسی) بود.
- بخش اعظم افراد تحت پوشش شناسایی شده در منزل پدر/مادر یا سرپرست زندگی می‌کردند (10,996).
- بخش چشمگیری از خدمات سرانه مصرف شده به تامین امکانات زندگی خارج از منزل برای بزرگسالان (22 ساله و بالاتر) اختصاص داشت. سرانه مبلغ صرف شده برای زندگی در «مراکز مراقبت عمومی» \$176,790، «مرکز درمانی عمومی» \$248,663، پرورشگاه‌های ویژه بزرگسالان \$153,613، «مرکز درمان روان‌پزشکی» \$369,368 و «خدمات زندگی مستقل/خدمات زندگی حمایتی» \$100,061 بود. میانگین مخارج سرانه WRC افرادی که در منزل پدر/مادر یا سرپرست زندگی می‌کردند، \$17,091 بود.

داده‌های تکمیلی مربوط به نابرابری و مقایسه دوره گزارش دهی پیشین (سال مالی 21-22) با دوره گزارش دهی جاری سال مالی 22-23:

- در حال حاضر، تعداد گیرندگان خدمات مدیریت پرونده (از همه گروه‌های سنی) که خدمات POS را از WRC دریافت نمی‌کنند، 1,981 (16%) است. درصد جمعیت بدون خدمات POS به شرح زیر است: سیاه‌پوست/آفریقایی (14%)، سفید (14%)، هسپانیک (18%) و آسیایی (16%). با این که جمعیت سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی و سفید که تحت پوشش خدمات POS نیستند حدوداً 14% است (با تفاوت جزئی درصد دهم)، جمعیت لاتین/هسپانیک محروم از خدمات (18%) POS از سایر گروه‌های قومی/نژادی بزرگتر است.
- ضمناً، مقایسه تحلیلی سال مالی گذشته و سال مالی جاری (FY 22-23)، مخارج سرانه مربوط به افراد آفریقایی آمریکایی افزایش چشمگیری کلی 9% نسبت به FY 21-22 (\$31,345) در مقایسه با FY 22-23 (\$34,147)، و افزایش مخارج سرانه کلی 11% برای سفیدپوستان از FY 21-22 (\$35,569) تا FY 22-23 (\$39,639) را نشان می‌دهد. البته، افزایش مخارج سرانه معادل 8% مربوط به افراد لاتین/هسپانیک از FY 21-22 (\$18,326) تا FY 22-23 (\$19,712) چندان چشمگیر نیست.
- سرانجام، نابرابری در زمینه خدمات مشمول بودجه همچنان بین سه گروه بزرگ قومی بزرگسال برقرار است. سرانه بودجه جمعیت لاتین/هسپانیک \$49,693، سرانه بودجه جمعیت سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی \$66,699، و سرانه بودجه جمعیت سفیدپوستان بزرگسال \$83,271 است. با این که این تفاوت‌ها را اغلب به بهره‌مندی بیشتر بزرگسالان سفید از خدمات اقامتی نسبت می‌دهند، تفاوت‌های بودجه‌ای در میان سه جمعیت اصلی قومی کودکان نیز مشهود



است. مثلاً، سرانه بودجه مجاز کودکان سفیدپوست \$14,588 است، درحالی که سرانه بودجه کودکان سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی \$11,418، و سرانه بودجه کودکان جمعیت لاتین/هیسپانیک \$9,541 است. بنابراین، استفاده نابرابر از خدمات POS در میان گروه‌های قومی را نمی‌توان صرفاً به یک عامل مشخص نسبت داد. همچنین، داده‌ها ضرورت تداوم فعالیت برای کاهش نابرابری در زمینه خرید خدمات در حوزه پوشش WRC را نشان می‌دهد.

خلاصه فعالیت‌های جاری گزارش شده در جلسات POS:

کلیات فعالیت‌ها و تلاش‌های مربوط به تقویت برابری در WRC در جلسات POS ارائه شد. خلاصه این فعالیت‌ها به شرح زیر است:

- افزایش کمک‌رسانی عمومی و اطلاع‌رسانی درباره خدمات مرکز منطقه‌ای، که ممکن است در افزایش مخارج POS در میان همه جمعیت‌ها سهیم باشد،
- اصلاح و گسترش «برنامه Child Find» برای تقویت مشارکت اجتماعی،
- همکاری با ارائه‌دهندگان خدمات،
- آموزش صلاحیت فرهنگی ویژه کارکنان و ارائه‌دهندگان - آموزش «سوگیری ضمنی» (تاریخ اجرا 4/30/24) و آموزش «تواضع فرهنگی» (از می 2024)،
- تقویت خدمات ترجمه کتبی و شفاهی،
- تقویت مشارکت اجتماعی افراد ناشنوا و کم‌شنوا از طریق فناوری کمکی و آموزش زبان اشاره آمریکا به کارکنان و ارائه‌دهندگان،
- تقویت زمینه دسترسی به خدمات برای افراد محروم از بودجه POS یا خدمات کم-بودجه، از طریق تقویت خدمات پیشرفته مدیریت پرونده،
- تقویت زمینه دسترسی به خدمات برای افراد از طریق برنامه «استقلال» (Self Determination).



ارائه پاورپوینت به زبان انگلیسی و اسپانیایی در وبسایت WRC و پیوندهای زیر در دسترس است:

[ارائه نابرابری WRC POS سال 2024 به زبان انگلیسی](#)

[ارائه نابرابری WRC POS سال 2024 به زبان اسپانیایی](#)

خلاصه دیدگاه‌های عمومی درباره موانع اعلام‌شده در دوره گزارش‌دهی پیشین (FY 21-22) و اقدامات صورت گرفته برای رفع مشکلات:

نبود اطلاعات و ارتباط به زبان ترجیحی

- برای پیشبرد اقدامات تقویت ترجمه کتبی و شفاهی در جلسات خانواده (مانند IPP و IFSP)، یک «کارشناس پروژه LACC» استخدام شد.

آشنا نبودن با همه خدمات مرکز منطقه‌ای

- اقدامات مربوط به اطلاع‌رسانی درباره خدمات باید از طریق انتشار اطلاعات و نشریاتی مانند «فهرست خدمات WRC»، «کتابچه‌های اطلاع‌رسانی WRC» و نیز «مطالب برنامه استقلال»، در رویدادهای اجتماعی و نمایشگاه‌های اطلاع‌رسانی مختلف ادامه یابد.

مشکلات دسترسی اولیه به فرآیند پذیرش و مشکل مربوط به فرآیند پذیرش

- بخش‌های پذیرش WRC باید همچنان از «درگاه پذیرش» (Intake Portal) که فرآیند پذیرش و زمان‌بندی ارائه خدمات را بهبود بخشیده است، استفاده کنند.

کمبود فناوری و حمایت

- WRC با یک نفر برای کمک‌رسانی به خانواده‌ها در زمینه رفع چالش‌های گوناگون فناوری، مانند بارگذاری مدارک در «درگاه پذیرش» و مدیریت دسترسی به ایمیل رمزگذاری‌شده و اسناد مشترک، قرارداد بسته است.

کمبود ارائه‌دهندگان ذیصلاح خدمات در جامعه

- WRC تعداد ارائه‌دهندگان «اجتماعی/تفریحی» را، به‌ویژه در مناطق Hawthorne، Inglewood و Lawndale، افزایش چشمگیری داده است. داده‌ها نشان می‌دهد که جمعیت اقوام سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی و لاتین/هیسپانیک در این مناطق چشمگیر است. WRC همچنین تلاش کرده است که بیشتر برنامه‌های «حمایت‌های هماهنگ ویژه خانواده» را در سطح سامانه «مرکز منطقه‌ای کالیفرنیا» اجرا کند.



توضیحات عمومی در جلسه POS مربوط به FY 22-23:

نگرانی‌های مربوط به «فرآیند گذار» از خدمات عادی به خدمات برنامه استقلال (SDP):

- یکی از مشکلات عمده والدین در فرآیند SDP آن است که والدین احساس می‌کنند که گذار از خدمات عادی مشمول بودجه مرکز منطقه‌ای به خدمات SDP طولانی و پیچیده است. یکی از موانع اساسی ذکر شده طولانی بودن فرآیند تایید بودجه اولیه و بودجه سالهای بعدی بود. ضمناً، یکی از والدین اظهار کرد که اطلاعات به صورت یکدست ارائه نمی‌شود و همین مساله سبب آشفتگی و درماندگی می‌شود.

کمبود اطلاعات درباره خدمات:

- افراد جامعه درباره مشکل خانواده‌های اسپانیایی-زبان درباره تدوین بودجه SDP ابراز نگرانی کردند. آنها اظهار کردند که به این خانواده‌ها اطلاعات کافی درباره مجموعه «منو» خدمات ارائه نمی‌شود. یکی از والدین در جلسه IPP اظهار کرد که به او گفته بودند که واجد شرایط SDP نیست و این که از طریق گفتگو با گروه‌های حمایتی/اجتماعی متفرقه با این خدمات آشنا شده بود.
- برخی والدین نیز اظهار کردند که در جلسات IPP فقط خدمات استراحت فرجه (Respite) به آنان پیشنهاد شده بود. یکی از والدین پیشنهاد کرد که فهرستی از خدمات قابل ارائه در جریان IPP ارائه شود. دیگران خاطر نشان کردند که خدماتی مانند فرصت‌های اجتماعی/تفریحی نیز معمولاً پیشنهاد نمی‌شود. یکی از والدین اظهار کرد که والدین لاتین از فرصت کافی برای آشنا شدن با خدمات برخوردار نیستند، و هماهنگ‌کنندگان خدمات اطلاعات لازم را در دسترس قرار نمی‌دهند. یکی از والدین نیز مدعی بود که پیشرفت چندانی در زمینه بهره‌مندی از بودجه POS صورت نگرفته است.

چالش‌های دسترسی به خدمات اجتماعی/تفریحی:

- یکی دیگر از مشکلات مربوط به «خدمات اجتماعی/تفریحی» به موضوع «فهرست انتظار» مربوط به انواع خدمات «اجتماعی/تفریحی» موردعلاقه مربوط می‌شود. یکی از والدین اظهار کرد که ظاهراً بیشتر ارائه‌دهندگان مجاز در منطقه سانتامونیکا فعال هستند که خانواده‌های ساکن مناطق شرقی به آنها دسترسی ندارند.

یلتفرم عمومی برای بررسی موانع:

- والدین و حامیان خواستار برگزاری جلسات عمومی، به میزبانی WRC، برای ایجاد فرصت بررسی موانع پیش‌روی مردم در مسیر دسترسی به خدمات بودند.



بیشنهادهای برنامه‌های WRC در واکنش به دیدگاه‌های عمومی درباره بهسازی فرآیند ارائه خدمات و ایجاد برابری:

چالش‌های گذار به برنامه استقلال (SDP):

- WRC کارگروهی داخلی برای همکاری با عموم مردم در زمینه تدوین راهبردهای بهسازی فرآیند گذار SDP در WRC تشکیل خواهد داد. این فرآیند در تابستان 2024 آغاز خواهد شد.
- درباره اطلاع‌رسانی به مردم درباره SDP، به‌عنوان گزینه خدمات سنتی، گروه کمک‌رسانی WRC قرار است تلاش‌های خود را برای انتشار آگهی‌ها و نشریات آینده مربوط به خدمات SDP، با رعایت الزامات فرهنگی و زبانی، و نیز انتشار اطلاعات در رویدادهای کمک‌رسانی عمومی به زبان انگلیسی و اسپانیایی، افزایش دهد.

کمبود اطلاعات درباره خدمات:

- WRC قرار است جلسات اطلاع‌رسانی عمومی و نمایشگاه‌های اطلاع‌رسانی را برای ارائه اطلاعات مشروح درباره خدمات خاص، مانند «خدمات اجتماعی/تفریحی»، «آموزش مهارت‌های اجتماعی»، و «خدمات حمایت هم‌هنگ شده ویژه خانواده»، برگزار کند. تمرکز کمک‌رسانی در این جلسات بر جوامع محروم خواهد بود و بر دسترسی زبانی تأکید خواهد شد. جلسات اطلاع‌رسانی و نمایشگاه‌های اطلاع‌رسانی در تابستان 2024 برگزار می‌شود.
- WRC مستندات فهرست خدمات متناسب با سن را بازبینی خواهد کرد و الگوهای خدمات جاری ذکر شده را، با رعایت الزامات فرهنگی و زبانی، مدنظر قرار خواهد داد. همزمان با تکمیل فهرست‌های خدمات، این فهرست‌ها ترجمه می‌شود، در وبسایت WRC منتشر می‌شود و در حساب‌های شبکه‌های اجتماعی WRC در دسترس قرار می‌گیرد. این فرآیند در پاییز 2024 آغاز خواهد شد.
- افزایش فرصت‌های آموزشی برای هم‌هنگ‌کنندگان خدمات، مانند «آموزش سوگیری ضمنی»، «آموزش تواضع فرهنگی»، و «آموزش تفکر فرد-محور» در حال حاضر در دستور کار قرار دارد و منجر به ارتقای سطح آگاهی درباره سوگیری‌های احتمالی و تقویت ارتباط با خانواده‌ها و افراد، و در نتیجه کاهش موانع احتمالی، خواهد شد.

چالش‌های دسترسی به خدمات اجتماعی/تفریحی:

- در پایان FY 22-23، بخش «خدمات عمومی» WRC توانسته است که تعداد ارائه‌دهندگان در مناطق تحت سکونت خانواده‌های لاتین و آفریقایی آمریکایی در حوزه پوشش WRC را افزایش دهد. تلاش‌ها برای ارائه خدمات «اجتماعی/تفریحی» و تنوع‌بخشی به خدمات و کاهش زمان انتظار ادامه خواهد یافت. در مورد خدمات «اجتماعی/تفریحی»، بررسی منابع عمومی ادامه خواهد یافت.



نگرانی‌های مربوط به امور عقب‌افتاده:

- WRC روال‌های داخلی مربوط به پوشش امور عقب‌افتاده را بازبینی خواهد کرد و تغییرات لازم را برای کمینه کردن مشکلات پیش‌روی افراد و خانواده‌ها در زمینه امور عقب‌افتاده، اعمال خواهد کرد.
- با اعمال تغییرات اخیر در معیارهای صلاحیت مراکز منطقه‌ای، تعداد افرادی تحت پوشش WRC به سرعت افزایش می‌یابد. بنابراین، برای همگام شدن با حجم پرونده‌های جدید، WRC برای استخدام هماهنگ‌کنندگان خدمات اقدام خواهد کرد. WRC خود را ملزم به پایش مستمر نسبت‌های حجم کار برای **توزیع** کارآمد پرونده‌ها و ارائه هرچه بهتر خدمات، می‌داند. برای پاسخ‌گویی به تقاضای استخدام، «مرکز منطقه‌ای وست‌ساید» قصد دارد که با مراکز فنی-حرفه‌ای کالج‌های محلی مستقیماً همکاری کند. نمایندگان منابع انسانی WRC در «نمایشگاه‌های پردیسی استخدام و مشاغل» حضور خواهند یافت و در «برنامه Handshake»، که جوامع دانشگاهی را برای آشنا ساختن دانش‌آموختگان با کارفرمایان مرتبط با رشته آنها گرد هم می‌آورد، شرکت خواهند کرد. WRC قصد دارد از نرم‌افزار ClearCompany برای مدیریت امور استخدام و سنجش استعداد استفاده کرد.

گرایش به پلتفرم عمومی برای بررسی موانع:

- WRC، از تابستان 2024، میزبان «گفتگوهای عمومی» برای ایجاد فرصت آشنایی با دیدگاه‌های عمومی درباره موانع ارائه خدمات، به‌ویژه در جوامع تحت سکونت اقوام لاتین/هیسپانیک و سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی، خواهد بود. خلاصه موضوعات و گزارش‌های خدمات WRC نیز منتشر خواهد شد.

نتیجه‌گیری:

به طور خلاصه، دیدگاه‌های عمومی WRC سبب شناسایی حوزه‌های اساسی نیازمند اصلاح در مسیر تسهیل دسترسی برابر به خدمات شده است. WRC انتظار دارد که، با اجرای پیشنهادهای تقویت اطلاع‌رسانی درباره خدمات مرکز منطقه‌ای، از طریق کمک‌رسانی عمومی حضوری و اقدامات آموزشی و رسیدگی به کمبودهای اطلاع‌رسانی و خدماتی با برگزاری جلسات اطلاع‌رسانی درباره خدمات کم-کاربرد (به زبان ترجیحی) و نمایشگاه‌های اطلاع‌رسانی عمومی متناسب با الزامات جوامع لاتین/هیسپانیک و سیاه‌پوست/آمریکایی آفریقایی، امکانات خدماتی بیشتری برای افراد تحت پوشش و خانواده‌های آنان فراهم شود. ضمناً، WRC پیش‌بینی می‌کند که، با بهسازی شبکه عمومی و ایجاد ثبات از طریق فرصت‌های عمومی نظرسنجی، اقدامات سازنده بیشتری در مسیر تقویت اعتماد و ایجاد زمینه منصفانه دسترسی به سامانه کارآمدتر و منسجم‌تر ارائه خدمات، برای همه اعضای جامعه تحت پوشش WRC، صورت بگیرد.